

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA BUS KOTA BATIK SOLO TRANS

Tugas Akhir

untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Sarjana S-1 Teknik Sipil



diajukan oleh :

FENNY DINDA DWIJAYATI

NIM : D 100 070 044

NIRM : 07 06 106 03010 5 0044

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA
BUS KOTA BATIK SOLO TRANS

Tugas Akhir

Diajukan dan dipertahankan pada Ujian Pendadaran
Tugas Akhir di hadapan Dewan Penguji
Pada Tanggal2013

Diajukan oleh :

FENNY DINDA DWIJAYATI
NIM : D 100 070 044
NIRM : 07 06 106 03010 5 0044

Susunan Dewan Penguji

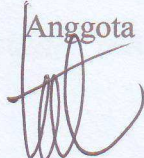
Pembimbing Utama


Ir. Nyamadi PS, M. T
NIK. 426

Pembimbing Pendamping

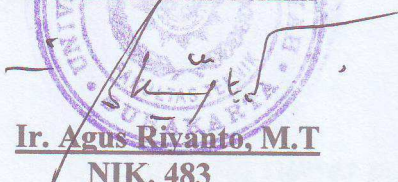

Ika Setiyaningsih, S. T, M. T
NIK. 923

Anggota


Drs. Gotot Slamet M, M. T
NIK. 475

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk mencapai derajat sarjana S-1 Teknik Sipil
Surakarta2013

Dekan Fakultas Teknik


Ir. Agus Rivanto, M.T
NIK. 483

Ketua Jurusan Teknik Sipil


Ir. H. Suhendro Trinugroho, M.T
NIK. 732

PERNYATAAN ORIGINAL

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 31 Mei 2013



FENNY DINDA DWIJAYATI

D 100 070 044

PERSEMBAHAN

Kepada Kedua Orangtuaku Bapak Sugito dan Ibu Lianatus Sholikhah, S. Pd

Kedua Saudara Kandungku mas Fanny Purwawijayanto dan Adik Dimas Zulfikar

Nenekku Sadinem, tanteku Suyamti dan sepupu-sepupuku

My Second Family DINAMIK FT UMS

Calon Imamku di masa depan

“Terima kasih untuk Semuanya selama ini”

Motto

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya, ia mendapat pahala (dari kebajikannya) yang diusahakan, dan ia mendapatkan siksa dari kejahatan yang ia kerjakan”

(Q.s Al Baqarah, 286)

“.....Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman dan berilmu sampai beberapa derajat.”

(Q.S. Al-Mujadilah: 11)

“...Ingatlah hanya dengan mengingat Allah-lah hati akan tenang”

(Q.S. Ar Ra'du : 28)

““ Carilah kenikmatan iman pada tiga hal : dalam sholat, zikr, dan membaca Al Qur'an. Jika kamu mendapatkannya (maka beruntunglah kamu), jika tidak maka ketahuilah bahwa pintu kebaikan telah tertutup”

(Iman Hasan Al Basri)

“Selagi muda jadilah petarung bagi impian - impian anda, jika tidak maka anda akan menjadi tawanan atas penyesalan - penyesalan anda.”

(Mario Teguh)

“Orang yang sukses pasti dulunya menikmati proses kegagalan.”

(Mario Teguh)

PRAKATA

Segala puji bagi Allah tuhan semesta alam, maha suci Allah segala puji bagiNya tiada Tuhan selain Allah, maha besar Allah atas segala kuasa dan kehendakNya, sehingga penulis diberi kekuatan lahir dan batin untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik, sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan sekaligus suri tauladan, Nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun kepada jalan kebenaran.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus di penuhi untuk mencapai derajat Sarjana S-1 pada Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan atas bimbingan dan dorongan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih atas segala bimbingan dan dorongan yang diberikan selama penyusunan Tugas Akhir ini sampai akhirnya dapat menyelesaikan studi di Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta. Segala rasa hormat dan terima kasih penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Ir. Agus Riyanto, M.T sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Ir. H. Suhendro Trinugroho, M.T sebagai Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Ir. Nyamadi , M.T selaku pembimbing utama yang telah dengan sabar membimbing sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.
4. Ibu Ika Setyaningsih, S.T, M.T selaku pembimbing kedua yang telah dengan sabar membimbing sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Bapak Drs. Gotot Slamet M, M.T selaku penguji yang telah memberikan saran dan masukannya.
6. Bapak Gurawan Djati, S.T selaku pembimbing akademik.
7. Segenap dosen dan karyawan Jurusan Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Keluarga besar DINAMIK FT UMS (Mas Hery, Rika, Una, dll).

9. Seluruh rekan-rekan Teknik Sipil angkatan 2007 dan semua pihak yang telah mendukung serta membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung yang tidak bisa kami sebut satu persatu.

Semoga semua yang telah memberikan keikhlasannya atas dukungan, bantuan, dan saran, bagi terselesaikannya studi dan Tugas Akhir ini memperoleh balasan dari Allah SWT, Amien.

Surakarta, 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR NOTASI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Batasan Masalah.....	2
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Karakteristik Jasa Transportasi	4
B. Tingkat Pelayanan Jasa Transportasi	4
C. Atribut Pelayanan Transportasi.....	5
D. Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum.....	6
E. Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sejenis.....	6
BAB III LANDASAN TEORI	
A. Angkutan Umum.....	9
B. Pelayanan dan Kinerja Angkutan Umum.....	9
C. Atribut Kepuasan Pengguna Jasa.....	10
D. Skala Pengukuran.....	11
E. Penyusunan Kuisisioner.....	14
F. Sampel Data	17
G. Metode Analisis Faktor	18
H. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	21
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
B. Metode Pengumpulan Data	26
C. Analisa Data	27
D. Bagan Alir Penelitian	36
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Penentuan Sampel.....	38
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	40
C. Pengolahan Data Diri Responden	43
D. Analisa dengan Metode Analisis Faktor	53
E. Analisa dengan Metode Analisis antara Tingkat Kepentingan dan Kinerja (<i>Importance Performance Analysis</i>)	60

F. Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin	78
G. Minat Penggunaan Ulang.....	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	Tabel Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sejenis..	7
Tabel III.1.	Nilai Ukuran Ordinal.....	11
Tabel IV.1.	Jadwal Penyebaran Kuisisioner	25
Tabel IV.2.	Tabel Keterangan Penyebaran Kuisisioner	26
Tabel V.1.	data Rata-Rata Penumpang Per-Hari	38
Tabel V.2.	Tabel Jumlah Kuisisioner Per-Hari dalam 1 Minggu	39
Tabel V.3.	Tabel Jumlah Penyebaran Kuisisioner yang Mewakili dalam 1 Minggu	39
Tabel V.4.	Nilai <i>Kaiser-Meyer_Olkin Test</i> dan <i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	55
Tabel V.5.	Skor Komponen Utama.....	57
Tabel V.6.	..Data Rata-rata Persepsi dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Kota Batik Solo Trans.....	60
Tabel V.7.	Bobot Masing-masing Variabel Menurut Tingkat Pentingnya Variabel Menurut Penumpang Bus Kota Batik Solo Trans ...	62
Tabel V.8.	Bobot Masing-masing Variabel Menurut Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Kota Batik Solo Trans.....	63
Tabel V.9.	Bobot Masing-masing Variabel Menurut Persepsi dan Tingkat Kepuasan Penumpang Batik Solo Trans.....	64
Tabel V.10.	Presentase Bobot Masing-masing Variabel Menurut Persepsi dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Kota Batik Solo Trans	65
Tabel V.11.	Tingkat Kesesuaian Variabel Menurut Persepsi dan Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum	66
Tabel V.12.	Jawaban Responden Menurut Persepsi Tingkat Pentingnya Variabel Bagi Pengguna Jasa	67
Tabel V.13.	Persentase Jawaban Responden Menurut Persepsi Tingkat Pentingnya Variabel Bagi Pengguna Jasa	68
Tabel V.14.	Jawaban Responden Menurut Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	70
Tabel V.15.	Persentase Jawaban Responden Menurut Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	71
Tabel V.16.	Persentase Kuadran A Menurut Persepsi dan Tingkat Kepuasan Penumpang	74
Tabel V.17.	Persentase Kuadran B Menurut Persepsi dan Tingkat Kepuasan Penumpang	75
Tabel V.18.	Persentase Kuadran C Menurut Persepsi dan Tingkat Kepuasan Penumpang	76
Tabel V.19.	Persentase Kuadran D Menurut Persepsi dan Tingkat Kepuasan Penumpang	77
Tabel V.20.	Data Rata-rata Persepsi dan Tingkat Kepuasan Penumpang Laki-laki	78

Tabel V.21.	Data Rata-rata Persepsi dan Tingkat Kepuasan Penumpang Perempuan	79
Tabel V.22.	Variabel yang Terdapat di Masing-masing Kuadran	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1.	Hubungan antara Variabel dan Faktor	20
Gambar III.2.	Analisis antara Tingkat Kepentingan dan Kinerja (<i>Importance Performance Analysis</i>)	23
Gambar IV.1.	Bagan Alir Analisa Data Metode Analisis Faktor.....	32
Gambar IV.2.	Bagan Alir Analisa Data Metode <i>IPA</i>	34
Gambar IV.3.	Bagan Alir Penelitian	36
Gambar V.1.	Persentase Penumpang Per-Hari	38
Gambar V.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar V.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar V.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	45
Gambar V.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	45
Gambar V.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Gambar V.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per- Bulan	47
Gambar V.8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan dengan menggunakan BST	48
Gambar V.9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Angkutan untuk Menuju ke Halte	48
Gambar V.10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Per-Minggu.....	49
Gambar V.11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Rata- rata Per-Bulan.....	50
Gambar V.12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Tempat Tinggal ke Halte	50
Gambar V.13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Kemudahan Mendapatkan Kendaraan Umum ke Halte	51
Gambar V.14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Alat Transportasi yang Sering Digunakan di Solo.....	52
Gambar V.15.	Hubungan antara Variabel dan Faktor	58
Gambar V.16.	Grafik Metode <i>IPA</i>	61
Gambar V.17.	Persentase Tiap Kuadran Menurut Persepsi Tingkat Pentingnya Variabel Bagi Pengguna Jasa	73
Gambar V.18.	Persentase Tiap Kuadran Menurut Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa	73
Gambar V.19.	Grafik Metode <i>IPA</i> Penumpang Laki-Laki	79
Gambar V.20.	Grafik Metode <i>IPA</i> Penumpang Perempuan	80
Gambar V.21.	Minat Penggunaan Ulang Terhadap BST	82

DAFTAR NOTASI

n	= Ukuran sampel
N	= Ukuran populasi
e	= Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang di tolerir
P	= Proporsi jumlah sampel yang benar, yang dihitung dari kuisisioner awal
Q	= Proporsi jumlah sampel yang salah
Z	= Standar distribusi normal
α	= Tingkat signifikansi (5 %)
X	= Skor pada satu variabel awal
Y	= Skor total variabel awal tiap jawaban responden
r	= Nilai Korelasi
σ^2	= Varian populasi
$R = R_{11}$	= Nilai Reliabilitas
k	= Banyak butir pertanyaan
σ_t^2	= Varian total
$\sum \sigma_b^2$	= Jumlah varian butir
X_j	= Variabel observasi ke-j, dimana $j = 1,2,3,\dots,m$
F_r	= Faktor umum, dimana $r = 1,2,3,\dots,p$
A_{jr}	= Muatan faktor yang menyatakan hubungan antara variabel j dengan faktor r , dimana $r = 1,2,3,\dots,p$
B_j	= Unique factor loading dari variabel ke-j
U_j	= Faktor unik yang tidak dapat dijelaskan oleh faktor umum, dimana $j = 1,2,3,\dots,m$

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I. 1. Kuisisioner penelitian sebelum uji kelayakan.
 2. Kuisisioner penelitian setelah uji kelayakan.
- Lampiran II. 1. Titik Lokasi Pembangunan Halte.
 2. Data jumlah penumpang Bulan Oktober
 3. Rute Batik Solo Trans Koridor I
- Lampiran III. 1. Data jawaban responden menurut tingkat pentingnya variabel.
 2. Data jawaban responden menurut tingkat kepuasan.
 3. Contoh pengujian validitas secara manual.
 4. Pengujian validitas dengan *Software SPSS v.16*.
 5. Pengujian reliabilitas dengan *Software SPSS v.16*.
 6. *Output* olah data metode analisis faktor dengan *Software SPSS v.16*.
 7. Tabel r

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA BUS KOTA BATIK SOLO TRANS

ABSTRAKSI

Pengguna jasa bus kota Batik Solo Trans terdiri dari beberapa lapisan masyarakat. Hal tersebut menimbulkan persepsi dan tingkat kepuasan yang berbeda-beda pula mengenai atribut pelayanan tersebut. Oleh karena itu untuk menyatukan persepsi dan tingkat kepuasan dari semua lapisan masyarakat yang ada, maka perlu diadakan penelitian tentang atribut pelayanan seperti apa yang diinginkan pengguna, persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap atribut pelayanan yang ada. Berdasarkan pada kenyataan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel dari atribut pelayanan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum bus kota Batik Solo Trans mengenai atribut pelayanan yang ada serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan jenis kelamin, mengetahui minat penggunaan ulang pengguna jasa Batik Solo Trans. Metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan penyebaran kuisioner langsung dilapangan dengan jumlah sampel adalah 350 responden. Variabel pengamatan sebanyak 22 variabel yang berkaitan dengan atribut *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Analisa dilakukan dengan metode pendekatan Analisis Faktor dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dari 22 variabel atribut pelayanan dihasilkan 6 faktor yaitu Faktor I adalah Faktor Fasilitas dan Kenyamanan Halte, Faktor II adalah Faktor Pelayanan Petugas, Faktor III adalah Faktor Keamanan, Ketersediaan Informasi dan Keramahan Petugas, Faktor IV adalah Faktor Pelayanan Umum Operator, Faktor V adalah Faktor Pelayanan Armada Bus, dan Faktor VI adalah Faktor Kenyamanan. Dari analisis *IPA* didapatkan hasil yang digambarkan dalam grafik yang terbagi dari 4 kuadran yaitu, kuadran A menggambarkan variabel yang menjadi prioritas utama, kuadran B menggambarkan variabel yang harus dipertahankan kinerjanya, kuadran C menggambarkan variabel yang menjadi prioritas rendah, dan kuadran D menggambarkan variabel yang berlebihan kinerjanya.

Kata Kunci : *Kepuasan, Atribut Pelayanan, Batik Solo Trans (BST), Analisis Faktor, Importance Performance Analysis (IPA)*

